



GRUPO VETERLAND

POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE TIC

1. Introducción

El presente documento establece las políticas y procedimientos del Departamento de Tic del Grupo Empresarial Veterland. Estas políticas buscan garantizar el uso eficiente y seguro de los recursos informáticos, proteger la integridad y confidencialidad de la información, y asegurar un adecuado soporte a los usuarios.

2. Ámbito de Aplicación

Estas políticas se aplican a todos los empleados, contratistas y terceros que utilicen los recursos informáticos del Grupo Empresarial.

3. Políticas Generales

3.1 Uso Aceptable de los Recursos Informáticos

- Todos los recursos informáticos deben utilizarse exclusivamente para fines relacionados con las actividades laborales.
- Queda prohibido el uso de los recursos informáticos para actividades ilegales, inmorales o no autorizadas.

3.2 Seguridad de la Información

- Todos los usuarios deben proteger la información confidencial mediante contraseñas seguras, cambiándolas periódicamente.
- Está prohibido compartir contraseñas o credenciales de acceso.
- Todo incidente de seguridad debe ser reportado inmediatamente al Departamento de Tic.
- Está prohibido eliminar, mover o modificar archivos en carpetas compartidas sin autorización del responsable del área.

3.3 Acceso a Sistemas y Redes

- El acceso se otorga bajo el principio de privilegio mínimo, únicamente a la información necesaria para la labor del usuario.



GRUPO VETERLAND

POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE TIC

- Se realizarán auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de estas políticas.

3.4 Instalación de Software

- Solo se permite instalar software previamente autorizado por el Departamento de Tic.
- Está prohibido el uso de software pirata o no licenciado.

3.5 Copias de Seguridad (Backups)

- El Departamento de Informática realizará copias de seguridad de la información crítica conforme a un calendario definido.
- Únicamente la carpeta **“Mis Documentos”** será objeto de respaldo. La información fuera de dicha ubicación no contará con Backup en caso de pérdida o falla y será responsabilidad del usuario.
- Los respaldos serán almacenados de forma segura y verificados periódicamente.

3.6 Política de Correos Electrónicos

- El correo corporativo debe usarse únicamente con fines laborales.
- Los usuarios deben seguir buenas prácticas para prevenir phishing y spam.

3.7 Canal de Soporte Técnico

- Todo requerimiento, solicitud o incidente debe registrarse mediante ticket en la Mesa de Ayuda en la aplicación GRÜVET. Ninguna solicitud será atendida si no cuenta con ticket registrado.
- El tiempo de respuesta dependerá de la prioridad asignada según el tipo de incidente.
- Ningún área o colaborador podrá emplear WhatsApp para solicitar soporte técnico, únicamente el personal de ventas (asesores comerciales, promotores, impulso).



GRUPO VETERLAND

POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE TIC

3.9 Personalización y Configuración de Equipos

- Está prohibido modificar, personalizar o alterar la configuración del escritorio, accesos directos, fondos de pantalla u otros elementos de los equipos corporativos, salvo autorización expresa del Departamento de Tic.
- Los equipos deben mantenerse con la configuración estándar definida por el Departamento de Tic para garantizar la seguridad, uniformidad y correcto funcionamiento.

3.10 Solicitud y Entrega de Equipos, Líneas y Accesos

- La asignación de equipos de cómputo, líneas telefónicas, cuentas de correo y accesos a aplicaciones deberá ser solicitada únicamente por el Jefe Inmediato del colaborador y usando la plataforma Grúvet.
- No se entregará ningún equipo, línea, correo o acceso si no existe una solicitud formal registrada con ticket válido.
- El procedimiento aplica tanto para personal nuevo como para reubicaciones o cambios de cargo dentro del Grupo Empresarial.

4. Políticas de Hardware

4.1 Uso de Dispositivos

- Los dispositivos de la empresa (PC, portátiles, móviles, etc.) deben ser utilizados exclusivamente para actividades laborales.
- La pérdida o daño debe reportarse de inmediato al Departamento de Tic.
- La salida de equipos de cómputo de las instalaciones requiere autorización del Jefe Inmediato y del Departamento de Tic.

4.2 Mantenimiento y Actualización

- El Departamento de Tic es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo.



GRUPO VETERLAND

POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE TIC

- Los usuarios deben permitir actualizaciones y parches cuando sean solicitados.

5. Políticas de Internet

5.1 Navegación Segura

- El acceso a internet debe hacerse de forma segura y responsable.
- Está prohibido ingresar a sitios que comprometan la seguridad de la red o sean inapropiados.
- El acceso a plataformas de entretenimiento (YouTube, Spotify, Netflix, etc.) está restringido, salvo autorización especial solicitada por correo a sistemas@grupoveterland.com.

5.2 Uso de Redes Sociales

- El uso de redes sociales desde dispositivos corporativos debe ser coherente con la imagen y lineamientos del Grupo.
- Está prohibido divulgar información confidencial en redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea.

6. Cumplimiento y Sanciones

- El incumplimiento de estas políticas constituye una falta y podrá ser sancionado conforme al **Reglamento Interno de Trabajo** y demás normativas laborales vigentes.

7. Revisión y Actualización

- Estas políticas serán revisadas periódicamente por el Departamento de Tic.
- Cualquier modificación será notificada a todos los colaboradores.

8. Contacto

Para cualquier aclaración relacionada con esta comunicación, favor dirigirse al correo electrónico sistemas@grupoveterland.com.